

Υπηρεσίες Concierge

Διατάξεις της συμφωνίας εξυπηρέτησης Πελατών

Οι υπηρεσίες Concierge προσφέρονται μέσω της εταιρείας GenAssist TPA Ltd. Οι κάτοχοι καρτών της cddb bank μπορούν να τηλεφωνούν στο **+357 22 519 211** για να του παραχωρηθούν τα προνόμια που προσφέρονται.

1) Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών (Concierge)

Εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά, οι Υπηρεσίες Concierge ισχύουν παγκόσμια και περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

ΤΑΞΙΔΙ

Πληροφορίες πριν το ταξίδι

- ✓ Που να μείνετε, Που να φάτε, Που να πάτε και Τι να Κάνετε στις πιο Σημαντικές Πόλεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ✓ Συμβουλές για χώρες – Διαβατήρια, Βίζες, Εμβόλια και Εμβολιασμοί
- ✓ Συμβουλές για χώρες – Φόροι και Τελωνείο

Κατά τη διάρκεια του ταξιδιού - Βοήθεια με:

- ✓ Αναπάντεχη εσπευσμένη επιστροφή στη χώρα σας σε περίπτωση νοσηλείας/θανάτου κάποιου συγγενούς στο σπίτι
- ✓ Αναπάντεχη εσπευσμένη επιστροφή στη χώρα σας σε περίπτωση ζημιάς στην κατοικία σας
- ✓ Αντικατάστασή του Κατόχου της κάρτας CDBBANK από κάποιον συνάδελφο σε περίπτωση που δεν είναι σε κατάσταση να συνεχίσει κάποιο επαγγελματικό ταξίδι (λόγω αναπάντεχης ασθένειας ή τραυματισμού)
- ✓ Αποστολή σε εσάς Προσωπικών Αντικειμένων αντικατάστασης και/ή απαραίτητων εγγράφων τα οποία έχουν χαθεί ή κλαπεί
- ✓ Βοήθεια στην ενοικίαση αυτοκινήτου – σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση
- ✓ Υπηρεσία Επειγόντων Μηνυμάτων για Πραγματικά επείγοντα περιστατικά

ΙΑΤΡΙΚΑ

- ✓ Προκαταβολή χρημάτων/κατάθεση για εισαγωγή σε νοσοκομείο
- ✓ Μετατόπιση/Μεταφορά για ιατρικούς λόγους
- ✓ Επαναπατρισμός στο σπίτι κατόπιν ιατρικής περίθαλψης στο εξωτερικό
- ✓ Διευθετήσεις για λογικά έξοδα ταξιδιού για επίσκεψη έκτακτης ανάγκης κάποιου προσώπου που έχει διοριστεί από εσάς
- ✓ Ιατρική παρακολούθηση, συστάσεις και ιατρικές συμβουλές εξ' αποστάσεως
- ✓ Υπηρεσία Επειγόντων Ιατρικών Μηνυμάτων (συνηθισμένο όριο των δύο μηνυμάτων)
- ✓ Αποστολή Ειδικών Ιατρών/Απαραιτήτων Φαρμάκων και/η Ιατρικού Εξοπλισμού
- ✓ Διευθέτηση διαμονής σε ξενοδοχείο για ανάρρωση μετά από τη σύσταση των ιατρών
- ✓ Επιστροφή στο σπίτι ασυνόδευτων παιδιών κάτω από 16 χρονών (συνεπεία ασθένειας ή τραυματισμού του Κατόχου κάρτας της CDBBANK όσο βρίσκεστε στο εξωτερικό)
- ✓ Μεταφορά Τρίτου Προσώπου/Σωρού

ΔΙΑΦΟΡΑ

- ✓ Παραπομπή σε κατάλληλους Ειδικούς Νομικούς Συμβούλους (σε περίπτωση πραγματικών νομικών δυσκολιών)
- ✓ Εύρεση ειδικευμένων διερμηνέων (σε περίπτωση πραγματικού επείγοντος περιστατικού)
- ✓ Κατάθεση ποσού Αναστολής
- ✓ Διευθέτηση παράδοσης ανθοδεσμών

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ της **CDBBANK** ή **έγκυρου (και/ή επιλέξιμου) κατόχου Κάρτας της CDBBANK και της GenAssist** όσο αφορά την ερμηνεία περιγραφής αυτής συμφωνίας Εξυπηρέτησης Πελατών Concierge, η Αγγλική ερμηνεία και οι λέξεις που χρησιμοποιούνται θα επικρατήσουν, σε περίπτωση που οι λέξεις που εμπεριέχονται σε αυτή τη συμφωνία Εξυπηρέτησης Πελατών Concierge μεταφραστούν σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα εκτός της Αγγλικής. Σε περίπτωση διαφωνίας, πρέπει να γίνεται αναφορά μόνο σε αυτήν τη συμφωνία και σε κανένα άλλο έγγραφο και στην αγγλική έννοια των λέξεων που χρησιμοποιούνται. Οι λέξεις που εισάγουν ένα φύλο θεωρούνται ότι περιλαμβάνουν οποιοδήποτε φύλο, αρσενικό ή / και θηλυκό.

2) Σημαντική Σημείωση

(α) Το πρόσωπο της **GenAssist** που θα απαντήσει το τηλέφωνο θα κάνει συγκεκριμένες ερωτήσεις πιστοποίησης στον πελάτη κάτοχο της κάρτας **CDBBANK** για να διαπιστωθεί η ταυτότητα του καλούντος. Παρακαλώ σημειώστε ότι η **GenAssist** προσφέρει μία μοναδική υπηρεσία γραμμής βοήθειας πελατών για να βοηθήσει τον πελάτη κάτοχο της κάρτας **CDBBANK**

(β) Η Εξυπηρέτηση Πελατών Concierge συμπεριλαμβάνει τις κρατήσεις (σε εστιατόρια, ξενοδοχεία, θέατρα κλπ), εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα, με την προϋπόθεση ότι έχει ειδοποιηθεί τουλάχιστον από **3 (τρεις)** εργάσιμες ημέρες πριν.

(γ) Για κάποιες από τις Υπηρεσίες **Concierge** (όπως η Ενοικίαση Αυτοκινήτων, Μεταφράσεις ή παράδοση φυτών & λουλουδιών) θα υπάρχει η σχετική χρέωση που θα επιβαρύνει τον κάτοχο της κάρτας **CDBBANK**.